

## ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Σύμφωνα με το ν. 4990/2022

### Πίνακας περιεχομένων

|  |  |
|--|--|
| Κεφάλαιο 1. Δέσμευση και πεδίο εφαρμογής     |  |
| Κεφάλαιο 2. Ορισμοί.....                     |  |
| Κεφάλαιο 3. Αρχές .....                      |  |
| Κεφάλαιο 4. Λήψη Αναφορών .....              |  |
| Κεφάλαιο 5. Παρακολούθηση των Εκθέσεων ..... |  |
| Κεφάλαιο 6. Δικαιώματα των εμπλεκομένων      |  |

## **Κεφάλαιο 1. Δέσμευση και πεδίο εφαρμογής.**

- 1.1 Η «ΜΕΤΡΟΝ ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΙ Α.Ε.» (εφεξής «η Εταιρεία») δεσμεύεται να διατηρεί το υψηλότερο επίπεδο ηθικής και επαγγελματικής συμπεριφοράς, υιοθετώντας μια προσέγγιση μηδενικής ανοχής σε παράνομες ενέργειες που ενδέχεται να επηρεάσουν αρνητικά τη φήμη και την αξιοπιστία της. Υπό αυτή την έννοια, η Εταιρεία δεσμεύεται ότι ο τρόπος με τον οποίο επιτυγχάνονται τα επιχειρηματικά αποτελέσματα της Εταιρείας είναι εξίσου σημαντικός με τα ίδια τα αποτελέσματα.
- 1.2 Για την πρόληψη και τον εντοπισμό απάτης και διαφθοράς και την αντιμετώπιση της ανεπαρκούς επιβολής κανόνων και κανονισμών, η Εταιρεία έχει ετοιμάσει το παρόν Εγχειρίδιο Διαδικασιών Καταγγελίας (εφεξής το Εγχειρίδιο), σύμφωνα με τις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου, όπως ορίζεται στην Ε.Ε. Οδηγία 2019/1937, μεταφερθείσα στην ελληνική νομοθεσία σύμφωνα με το ν. 4990/2022.
- 1.3 Το παρόν Εγχειρίδιο θέτει τις αρχές και το πλαίσιο μέσω του οποίου η Εταιρεία λαμβάνει, αξιολογεί και διερευνά αναφορές σχετικά με παρατυπίες, παραλείψεις ή αδικήματα που τίθενται υπόψη των εργαζομένων, των πελατών, των προμηθευτών της ή οποιοσδήποτε άλλου ενδιαφερομένου μέρους.
- 1.4 Το πεδίο εφαρμογής του Εγχειριδίου περιλαμβάνει, εκτός άλλων, τους ακόλουθους τομείς:
  - Προμήθεια υπηρεσιών ή αγαθών
  - Οικονομικές καταστάσεις
  - Υγεία και ασφάλεια
  - Προστασία του Περιβάλλοντος
  - Προστασία πελατών

- Απόρρητο και Προσωπικά Δεδομένα
  - Ασφάλεια Πληροφοριών
  - Ανθρώπινο δυναμικό
  - Νομική και Κανονιστική Συμμόρφωση
  - Δωροδοκία και διαφθορά
- 1.5 Το Εγχειρίδιο έχει εγκριθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της εταιρικής διακυβέρνησης της Εταιρείας
- 1.6 Σε περιοδική βάση, το εγχειρίδιο επανεξετάζεται από τον Υπεύθυνο Παρακολούθησης και Παραλαβής Αναφορών και, εάν είναι απαραίτητο, επικαιροποιείται. Τυχόν τροποποιήσεις εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας.
- 1.7 Το Εγχειρίδιο έχει αναρτηθεί στον ιστότοπο της Εταιρείας σε μια ανοικτή και προσβάσιμη ενότητα.

## **Κεφάλαιο 2. Ορισμοί**

Για τους σκοπούς του παρόντος Εγχειριδίου, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

**Παράβαση:** είναι κάθε πράξη ή παράλειψη που είναι παράνομη και σχετίζεται με τους τομείς που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Εγχειριδίου.

**Πληροφορίες για παραβιάσεις:** είναι πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων εύλογων υποψιών, σχετικά με πραγματικές ή πιθανές παραβιάσεις, οι οποίες συνέβησαν ή είναι πολύ πιθανό να συμβούν στην Εταιρεία στην οποία ο αναφέρων εργάζεται ή έχει εργαστεί ή σε άλλο οργανισμό με

τον οποίο ο αναφέρων είναι ή βρισκόταν σε επαφή μέσω της εργασίας του/της και για απόπειρες απόκρυψης τέτοιων παραβιάσεων.

**Αναφορά:** είναι η προφορική ή γραπτή επικοινωνία πληροφοριών για παραβιάσεις.

**Ο αναφέρων:** είναι το φυσικό πρόσωπο που προβαίνει σε αναφορά ή αποκαλύπτει πληροφορίες για παραβιάσεις που αποκτήθηκαν στο πλαίσιο των εργασιακών δραστηριοτήτων του.

**Καλή πίστη:** είναι η πεποίθηση του αναφέροντος ότι έχει βάσιμους λόγους να πιστεύει ότι οι πληροφορίες σχετικά με τις παραβιάσεις που αναφέρθηκαν ήταν αληθείς κατά τη στιγμή της αναφοράς και ότι αυτές οι πληροφορίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής αυτού του Εγχειριδίου.

**Ο αναφερόμενος:** είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που κατονομάζεται στην αναφορά ή στη δημόσια αποκάλυψη ως πρόσωπο στο οποίο αποδίδεται η παράβαση ή με το οποίο συνδέεται αυτό το πρόσωπο.

**Αντίποινα:** είναι κάθε άμεση ή έμμεση πράξη ή παράλειψη, η οποία συμβαίνει εντός του εργασιακού πλαισίου, προκαλείται από αναφορά ή αποκάλυψη και προκαλεί ή μπορεί να προκαλέσει αδικαιολόγητη βλάβη στον αναφέροντα ή να τον/την θέσει σε μειονεκτική θέση.

**Ενέργειες παρακολούθησης:** είναι κάθε ενέργεια που λαμβάνεται από τον παραλήπτη μιας αναφοράς για την αξιολόγηση της ακρίβειας των ισχυρισμών που διατυπώνονται στην αναφορά

και, κατά περίπτωση, για την αντιμετώπιση της παραβίασης που αναφέρθηκε, όπως εσωτερική έρευνα, δίωξη, ενέργεια για ανάκτηση κονδυλίων ή περάτωση των διαδικασιών.

**Ενημέρωση:** είναι η παροχή στον αναφέροντα πληροφοριών σχετικά με τη δράση που σχεδιάζεται ή έχει πραγματοποιηθεί.

### **Κεφάλαιο 3. Αρχές**

- 3.1 Η Εταιρεία έχει θέσει τη διαδικασία καταγγελίας ως εργαλείο εντοπισμού και αντιμετώπισης κινδύνων.
- 3.2 Η Εταιρεία ενθαρρύνει τους υπαλλήλους, τους πελάτες, τους προμηθευτές ή οποιονδήποτε άλλο ενδιαφερόμενο να αναφέρουν πληροφορίες σχετικά με παραβιάσεις που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Εγχειριδίου και του ν. 4990/2022 σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης.
- 3.3 Η Εταιρεία προστατεύει την ανωνυμία και το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων των *Αναφερόντων και των Αναφερομένων Προσώπων*.
- 3.4 Απαγορεύεται αυστηρά η σκόπιμη αναφορά ψευδών ή κακόβουλων πληροφοριών.
- 3.5 Η ταυτότητα του *αναφέροντος ή του αναφερόμενου ατόμου* δεν αποκαλύπτεται σε κανέναν πέρα από τα εξουσιοδοτημένα μέλη του προσωπικού που είναι αρμόδια να λαμβάνουν ή να παρακολουθούν Αναφορές, το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου και την Επιτροπή Παραλαβής και Αξιολόγησης Αναφορών, χωρίς τη ρητή συγκατάθεση αυτού του ατόμου. Αυτό ισχύει επίσης

για οποιαδήποτε άλλη πληροφορία από την οποία μπορεί να συναχθεί άμεσα ή έμμεσα η ταυτότητα του *Αναφέροντος και του Αναφερόμενου*.

- 3.6 Η Εταιρεία διασφαλίζει ότι ο *αναφέρων* προστατεύεται κατάλληλα από αντίποινα, συμπεριλαμβανομένων απειλών για αντίποινα και απόπειρες αντιποίνων, όπως περιγράφεται στη σχετική νομοθεσία.
- 3.7 Η Εταιρεία διασφαλίζει επίσης ότι τα *αναφερόμενα πρόσωπα* προστατεύονται πλήρως από πιθανές αρνητικές επιπτώσεις, στις περιπτώσεις που η αξιολόγηση της αναφοράς δεν αποκαλύψει *Παράβαση*.
- 3.8 Η ταυτότητα του *αναφέροντος* ή πληροφορίες σχετικά με την Αναφορά μπορούν να αποκαλυφθούν κατά τη διάρκεια δικαστικής ή άλλης νομικής διαδικασίας στο πλαίσιο ερευνών από εθνικές ή δικαστικές αρχές, μεταξύ άλλων με σκοπό τη διασφάλιση των δικαιωμάτων υπεράσπισης του ενδιαφερομένου προσώπου.
- 3.9 Ο αναφερόμενος έχει το δικαίωμα να ενημερωθεί για το περιεχόμενο της αναφοράς και το δικαίωμα υπεράσπισης, εκτός εάν υπάρχει κίνδυνος αυτό να παρεμποδίσει τη διαδικασία αξιολόγησης της υπόθεσης.
- 3.10 Η Εταιρεία διαθέτει τους απαραίτητους ελέγχους για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Οποιαδήποτε επεξεργασία προσωπικών δεδομένων κατά τις διαδικασίες που περιγράφονται στο παρόν Εγχειρίδιο πραγματοποιείται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Ο Υπεύθυνος

Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών τηρεί ηλεκτρονικό φάκελο, με τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας, με υποβληθείσες αναφορές και σχετική τεκμηρίωση, για εύλογο και απαραίτητο χρονικό διάστημα με οποιοδήποτε τρόπο μέχρι την ολοκλήρωση οποιοσδήποτε έρευνας ή δικαστικής διαδικασίας που έχει κινηθεί ως συνέπεια της Αναφοράς.

#### **Κεφάλαιο 4. Λήψη Αναφορών**

Οι αναφορές παραβίασης στα πλαίσια εφαρμογής αυτού του Εγχειριδίου θα πρέπει να υποβάλλονται με καλή πίστη.

Οι αναφορές μπορούν να υποβληθούν μέσω τηλεφώνου στην Υπεύθυνη Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών, Ζωή Καραμπασιάδου, στο 2321099200 (όπου θα ακολουθήσει και γραπτή αναφορά με φυσική συνάντηση), μέσω e-mail στο **[z.karabasiadou@metronsa.eu](mailto:z.karabasiadou@metronsa.eu)** ή ταχυδρομικά στην Υπεύθυνη Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (ΒΙΠΕ Λευκώνα, Σερρών ΤΚ 62500), 24 ώρες την ημέρα και επτά ημέρες την εβδομάδα. Οι αναφορές μπορούν επίσης να υποβληθούν, κατόπιν αιτήματος του Αναφέροντος, μέσω φυσικής συνάντησης, που θα πραγματοποιηθεί εντός τριών εβδομάδων από την παραλαβή της αίτησης συνάντησης.

- 4.1 Σε περίπτωση φυσικής συνάντησης, τα πλήρη και ακριβή αρχεία της συνάντησης τηρούνται σε σταθερή και ανακτήσιμη μορφή (δηλαδή καταγραφή της συνομιλίας, πρακτικά της συνάντησης). Ο αναφέρων μπορεί να επιλέξει είτε να υπογράψει

τα πρακτικά είτε όχι.

- 4.2 Όλες οι αναφορές που υποβάλλονται με οποιονδήποτε από τους παραπάνω τρόπους, παραλαμβάνονται από τον Υπεύθυνο Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών.
- 4.3 Οι αναφέροντες ενθαρρύνονται να παρέχουν όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες (π.χ. γεγονότα που σχετίζονται με υποψίες/ανησυχίες, ημερομηνία και φύση του συμβάντος, εμπλεκόμενα άτομα, μάρτυρες).
- 4.4 Η Επιτροπή Παραλαβής και Αξιολόγησης Αναφορών (εφεξής η Επιτροπή) είναι μια εσωτερική επιτροπή της Εταιρείας, που ενεργεί με πλήρη εμπιστευτικότητα και ακεραιότητα, η οποία συγκροτείται ad hoc για την Παρακολούθηση μιας συγκεκριμένης Αναφοράς. Η Επιτροπή αποτελείται από τον Τεχνικό Διευθυντή, τον Εμπορικό Διευθυντή και τον Προϊστάμενο Engineering της εταιρίας ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες κάθε Αναφοράς. Δύναται η Επιτροπή να λάβει, όπου αυτό απαιτηθεί, και τη συνδρομή του νομικού συμβούλου της εταιρίας.
- 4.5 Όλα τα μέλη της Επιτροπής έχουν υπογράψει Συμφωνία Εμπιστευτικότητας, ιδίως όσον αφορά τις πληροφορίες που λαμβάνουν ως μέλη της Επιτροπής.
- 4.6 Ο αναφερόμενος ή ο αναφέρων, συνδεδεμένο πρόσωπο ή στενός συγγενής αυτών των προσώπων δεν μπορεί να είναι μέλος της Επιτροπής για τη συγκεκριμένη Αναφορά.
- 4.7 Οποιοσδήποτε αναφορές που λαμβάνονται και σχετίζονται με βία, παρενόχληση, διακρίσεις και παραβίαση των ίσων



ευκαιριών στην εργασία αντιμετωπίζονται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην *Πολιτική της Εταιρείας για την Πρόληψη και την Καταπολέμηση της Βίας και της Παρενόχλησης στην εργασία του ν. 4808/2021*.

## **Κεφάλαιο 5. Παρακολούθηση των Εκθέσεων**

- 5.1 Ο Υπεύθυνος Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών βεβαιώνει την παραλαβή της *Αναφοράς* εντός επτά (7) ημερών από τη λήψη αυτής, εκτός εάν το άτομο που αναφέρει ρητά ζήτησε διαφορετικά ή προτιμούσε να παραμείνει ανώνυμο.
- 5.2 Ο Υπεύθυνος Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών μαζί με το Δικηγόρο της Εταιρείας αξιολογούν εάν η Αναφορά εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής αυτού του Εγχειριδίου.
- 5.3 Εάν η Αναφορά εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής αυτού του Εγχειριδίου, τότε διαβιβάζεται στην Επιτροπή Παραλαβής και Αξιολόγησης Αναφορών εντός 5 εργάσιμων ημερών.
- 5.4 Η Επιτροπή συνέρχεται για να εξετάσει επιμελώς την Αναφορά.
- 5.5 Η Επιτροπή, κατά τη διάρκεια των διαβουλεύσεών της, έχει πρόσβαση σε οποιοδήποτε έγγραφο της Εταιρείας που μπορεί να προσθέσει στη διαδικασία έρευνας, με την επιφύλαξη της γραπτής δέσμευσής της για εμπιστευτικότητα.
- 5.6 Η Επιτροπή μπορεί να απορρίψει μια Αναφορά εάν αυτή δεν έχει γίνει καλόπιστα ή είναι κακόβουλη, δεν υπάρχουν επαρκείς πληροφορίες για παρακολούθηση, το θέμα της Αναφοράς έχει ήδη λυθεί.
- 5.7 Η Επιτροπή μπορεί να διατηρεί επικοινωνία με τον Αναφέροντα,


- σε περίπτωση που έχει επιλέξει να παραμείνει επώνυμος, να ζητήσει πρόσθετες πληροφορίες, εάν απαιτηθεί.
- 5.8 Μια υπόθεση θεωρείται ολοκληρωμένη όταν η Επιτροπή έχει λάβει οριστική απόφαση, με την πλειοψηφία των ψήφων των μελών της.
- 5.9 Η Επιτροπή παρουσιάζει το αποτέλεσμα της αξιολόγησης της Αναφοράς στο Διοικητικό Συμβούλιο για να αποφασίσει για τυχόν αναγκαίες ενέργειες.
- 5.10 Σε περίπτωση που η Αναφορά αφορά μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, τότε η Επιτροπή παρακάμπτει τη συμμετοχή του και παρουσιάζει το αποτέλεσμα της αξιολόγησής της απευθείας στα υπόλοιπα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.
- 5.11 Η Επιτροπή ενημερώνει τον αναφέροντα, σε περίπτωση που επέλεξε να παραμείνει επώνυμος, σε εύλογο χρονικό διάστημα, που δεν υπερβαίνει τους τρεις μήνες από την επιβεβαίωση παραλαβής ή εάν δεν έχει αποσταλεί επιβεβαίωση στον αναφέροντα, τρεις μήνες από το τέλος των επτά ημερών από την υποβολή της Αναφοράς.
- 5.12 Η Επιτροπή Ελέγχου ενημερώνεται σε περιοδική βάση για τυχόν Εκθέσεις που λαμβάνονται και για τα σχετικά αποτελέσματα Παρακολούθησης.
- 5.13 Η πρόσβαση σε δεδομένα καταγγελίας περιορίζεται με βάση την ανάγκη γνώσης και μόνο για σκοπούς διαχείρισης καταγγελιών.

## **Κεφάλαιο 6. Δικαιώματα των εμπλεκομένων.**

Η παρούσα πολιτική περιγράφει τον τρόπο και τη διαδικασία λήψης

και παρακολούθησης αναφορών εντός της Εταιρείας. Σε καμία περίπτωση δεν στερεί ούτε αποτρέπει τα εμπλεκόμενα μέρη από την άσκηση όλων των νομίμων δικαιωμάτων τους σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

Θεσσαλονίκη, 15.12.2023

**DocuSigned by:**  
  
CB8A0D8FD2EE4F0...  
Βασίλειος Σάνδρος

Διευθύνων Σύμβουλος





